

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN BATUPUTIH KABUPATEN SUMENEP

M.Ardiansyah Eka Saputra¹, Afifuddin², Agus Zainal Abidin³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl.MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail : ardianramos5@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik sebagai indikator dalam penilaian kinerja pemerintah termasuk juga di kecamatan Batuputih, Sesuai Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan metode-metode yang memungkinkan peneliti untuk mengkaji suatu hal secara mendalam dan rinci. di Kantor Kecamatan Batuputih karena pelayanan publik bidang administrasi dokumen kependudukan di Kecamatan Batuputih masih dipertanyakan Kualitasnya Jenis Dan Sumber Data Jenis data yang ditemukan Dalam penelitian ini adalah : Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber asli yang memiliki informasi atau data tersebut. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa pelaksanaan beberapa prinsip pelayanan publik di kantor Kecamatan Batuputih belum berjalan Maksimal, karena masih ditemukan masalah pada pelaksanaan prinsip tersebut serta minimnya dukungan masyarakat yang berkaitan tentang pengurusan dokumen kependudukan dan kurangnya sarana dan prasarana pengurusan dokumen kependudukan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik sebagai indikator dalam penilaian kinerja pemerintah baik tingkat pusat ataupun daerah karena penyelenggaraan pemerintah akan dikatakan baik apabila pelayanan publiknya berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan apa yang telah tertulis di undang

undang dalam pasal 1 Undang Undang nomor 25 tahun 2009 bahwa ; Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggara pemerintah dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian utama dalam penyelenggaraan pemerintah, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai standart yang di tentukan. Selain teknis

pelayanan aspek non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan, termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan yang juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan

Kecamatan Batuputih adalah Kecamatan yang terletak di ujung timur Pulau Madura Kabupaten Sumenep yang juga melaksanakan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan baik dari Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (KTP) Serta surat yang lainnya dari pembuatan Akte Kelahiran, Akte Tanah, dan Ijin usaha serta surat yang lainnya. Namun sampai saat ini masih terdapat beberapa permasalahan tentang pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara yakni masih banyak dari masyarakat yang masih belum mengerti tentang syarat syarat dalam pembuatan produk administrasi kependudukan serta juga masih banyak yang belum memahami kegunaan dari surat surat seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga atau produk lainnya hal ini dapat dilihat dari banyaknya yang masih belum memiliki e-KTP dan Kartu Keluarga serta masih banyak yang juga kebingungan tentang persyaratan yang harus dibawa saat mengurus produk administrasi kependudukan tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi di Kecamatan Batuputih menunjukan bahwa pelayanan publik masih memiliki beberapa masalah, hal ini dapat kita lihat yakni jumlah penduduk yang wajib e-KTP adalah 39.874 sedangkan sampai saat ini masih 29.512 padahal wajib e-KTP sudah sejak tahun 2011 tapi sampai saat ini hal itu belum terlaksana di kecamatan batuputih,

begitu juga dalam pembuatan kartu keluarga dari sekian banyak keluarga yang memiliki Kartu Keluarga hanya 14.011 sedangkan masih menyisakan sebanyak 30 % belum memiliki KK.

Pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Kecamatan Batuputih harus efektif dan efisien agar memberikan kenyamanan dan kepuasan saat melakukan pelayanan publik, dengan pelayanan yang baik oleh aparat birokrasi yang ada di Kecamatan Batuputih hal

itu akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik *good governance*. Karena selain akan memberikan kenyamanan dalam mengurus surat surat administrasi kependudukan para aparatur juga dianggap berhasil menjalankan tugas dan tujuan organisasi publik yakni dengan terciptanya pelayanan yang prima dan maksimal dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan terutama surat surat kependudukan. Berdasarkan kendala kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di kecamatan Batu putih belum maksimal dan belum dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Maka penulis pun tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Bidang dokumen kependudukan Di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan dalam Penerbitan dokumen kependudukan di Kecamatan Batu Putih Kabupaten Sumenep?
2. Bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip dasar dalam kualitas layanan diatas, prinsip apa saja yang masih belum berjalan secara maksimal. Faktor apa saja yang menyebabkan belum maksimalnya pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang Administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang belum maksimal dan faktor-faktor yang menyebabkannya.

Tinjauan Pustaka

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh oranglain yang digunakan untuk bahan perbandingan dan kajian.

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Ones Gita Crystalia (2015) “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten kulon Progo”. Dalam penelitian ini peneliti menemukan hasil dari penelitian ini adalah : Kualitas Pelayanan

Publik di kantor kecamatan Pengasih kabupaten kulon progo dinilai dari beberapa dimensi yaitu berupa bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih kabupaten kulon progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai antara pegawai satu dan pegawai yang lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan sekali, kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor faktor yang lainnya adalah adanya beberapa fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Fokus penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah :

- 1). Gambaran Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Kecamatan Batuputih
- 2). Kualitas pelayanan KK,KTP/E-KTP DAN Akte Kelahiran,yang meliputi;
 - a) Kesederhanaan pelayanan
 - b) Kejelasan dan kepastian pelayanan
 - c) Keamanan Pelayanan
 - d) Keterbukaan pelayanan
 - e) Ekonomis pelayanan
 - f) Keadilan yang merata pelayanan
 - g) Ketepatan Waktu
- 3). Faktor – Faktor yang menentukan Kualitas pelayanan Publik.

Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan lokasi di Kantor Kecamatan Batuputih karena pelayanan publik bidang administrasi dokumen kependudukan di Kecamatan Batuputih masih dipertanyakan Kualitasnya.

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dan untuk memperoleh data peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara.

Sumber data menyatakan berasal dari mana data penelitian didapat diperoleh dapat menjadi sumber data penelitian.

A. Data primer

Data ini diperoleh dari hasil wawancara yaitu informasi yang disampaikan oleh informan. Informan :

- 1) Pemangku Kepentingan pada Kecamatan Batuputih
- 2) Sekretaris Camat Batuputih
- 3) Kasi pemerintahan Kecamatan Batuputih
- 4) Masyarakat Di Kecamatan Batuputih

B. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada.

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yang digunakan meliputi :

- a) Observasi, teknik observasi digunakan untuk mengetahui seperti apa situasi, kondisi di lapangan secara konkrit sebagai fakta riil.
- b) Wawancara Mendalam *,(indepeth interview)* digunakan untuk mengklarifikasi dari keabsahan data hasil observasi.
- c) Dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah merupakan sumber yang stabil dan akurat terkait dengan situasi dan kondisi.

Pembahasan

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep yakni mengenai Kualitas Pelayanan publik bidang administrasi dokumen Kependudukan yang merupakan Kebutuhan masyarakat yang harus diberikan secara baik oleh aparatur pemerintah, sebab sebagai pelayan publik yang senantiasa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat maka mereka harus menjalankan dan memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat yang dilayani karena merupakan tujuan akan dalam memberikan pelayanan indikator Kualitas Pelayanan, kriteria kualitas pelayanan tersebut yakni berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.25 tahun 2004 bahwa Kualitas Pelayanan dapat dilakukan dengan kriteria berikut:

- a) Kesederhanaan Pelayanan
- b) Kejelasan Dan Kepastian Pelayanan
- c) Keamanan
- d) Keterbukaan Pelayanan
- e) Ekonomis dalam Pelayanan

- f) Keadilan yang Merata
- g) Ketetapan Waktu.

Pada penelitian ini permasalahan masih ditemukan di Kecamatan batuputih dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas faktor faktor tersebut adalah sebagai berikut

- a) Kesadaran masyarakat

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dukungan masyarakat sangat dibutuhkan sebagai bentuk tolak ukur kepuasan pelayanan, pada penelitian di Kantor Kecamatan Batuputih masih terdapat masalah yakni dari dukungan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami, banyak dari masyarakat yang tidak tau menau tentang hal hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari masi masih banyaknya masyarakat yang kebingungan saat melakukan pelayanan bahkan dengan persyaratan seadanya, hal ini tentu berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Banyak dari masyarakat yang beranggapan bahwa pengurusan dokumen kependudukan ini hanya saat hendak pergi keluar kota maupun keluar negeri sehingga tak terlalu memperhatikan informasi Kecamatan. Alhasil ketika melakukan pelayanan pun tidak berjalan secara maksimal dan dengan durasi yang lama.

- b) Koordinasi Dengan Pemerintah Desa

Faktor lain yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan yang berkualitas adalah koordinasi dengan pemerintah desa, koordinasi ini sebenarnya berupa informasi mengenai informasi pelayanan yang disampaikan kepada aparat desa kemudian disampaikan kepada masyarakat seperti berupa acara sosialisai atau lain sebagainya, akan tetapi faktanya hal ini tidak berjalan maksimal karena tidak adanya informasi yang diberikan kepada pemerintah desa yang nantinya bisa diinformasikan kepada masyarakat mapun informasi yang disampaikan kepada pemerintah desa tidak disampaikan kepada masyarakat sehingga berdampak ketika pelaksanaan pelayanan.

- c) Keterbatasan tenaga sumber daya aparatur

Keterbatasan sumber daya aparatur yang ada di kantor kecamatan akan sangat mempengaruhi kinerja dari pihak kecamatan karena semakin banyaknya jumlah aparatur yang teredia maka semakin maksimal pula pelayanan yang diberikan dan kepuasan serta kualitas layanan yang masyarakat rasakan,

faktor ini juga akan mengganggu perwujudan pelayanan yang berkualitas.

Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kecamatan Batuputih Sumenep dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan prinsip prinsip pelayanan publik masih belum berjalan maksimal
 - a. Kesederhanaan Pelayanan masih belum maksimal karena masih terjadi kesalahan kesalahan tidak perlu terjadi.
 - b. Kejelasan Pelayanan kepada masyarakat diperhatikan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan.
 - c. Keamanan pelayanan dan kenyamanan yang masih belum maksimal disebabkan penyediaan Tempat Parkir yang ada di luar lingkungan Kantor Kecamatan serta keterbatasan Sarana pada ruang pelayanan.
 - d. Keterbukaan pelayanan belum sepenuhnya sampai kepada seluruh masyarakat.
2. Faktor faktor yang mempengaruhi terhadap Kualitas pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Batuputih adalah sebagai Berikut :

- a). Kesadaran Masyarakat

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas di Kecamatan Batuputih partisipasi masyarakat merupakan kontribusi nyata terhadap peningkatan pelayanan, tetapi hal ini tidak mampu terjadi karena kontribusi masyarakat yang diberikan sangat jauh dari kata maksimal, hal ini dikarenakan kebnyakan dari masyarakat yang terlalu sibuk akan pekerjaan mereka serta sifat acuh tak acuh dari masyarakat terhadap pelayanan yang mengakibatkan kesulitan saat melakukan pelayanan serta kesalahan syarat syarat yang tidak dilengkapi saat melakukan pelayanan.

- b) Keterbatasan Tenaga Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain pasrtisaipasi masyarakat yang belum maksimal dalam mewujudkan

pelayanan yang berkualitas Keterbatasan SDM juga merupakan probelem yang agar mewujudkan pelayanan yag berkualitas, sebab keterbatasan ini tentu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Mustafa, Abdul Thalib. (2017). *Kemitraan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Calpulis
- Hiplunudin, Agus. (2017). *Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Publik Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta : Calpulis
- Hayat. (2017). *Asas Asas Manajemen*. Jakarta ; Rajawali Pers
- Mukarram, Zainal. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung; CV Pustaka Setia

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Bab VI Bagian Kedua Pasal 59 Ayat 1 Tentang Dokumen Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Bab I Bagian Kedua Pasal 3 dan 4 Tentang Hak dan Kewajiban penduduk

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1)

Skripsi

- Faisal, Muhammad Rizky. (2012). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Mamuju Tengah*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Susanti, Sri Susanti, (2014). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Saputra, Sendy Dwi. (2018). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Kecamatan Kepanjen Kidul kota Blitar*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang
- Shofi, Ahmad . (2018). *Efektifitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Kelurahan Tlogo Mas Kota Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang